Convention d'étude concernant un portail wallon de l'e-gouvernement

AWT- CITA - GRISH

Rapport Final

Juillet 2002

Introduction **4**

Contenu potentiel direct ou indirect (hyperliens) du portail « Marchés publics en Région Wallonne » **5**

A. Informations générales 5
Sur les marchés publics en Région Wallonne 5
Sur la réglementation 5
Description brève du cadre juridique : 6
La législation belge : 6
Les directives européennes 6
Concernant les QFP 6
Informations sur l'e-procurement dans le secteur public 6
B. Informations sur la gestion des avis de marché en Région Wallonne 7
Rédaction 7
Vérification – Aval 7
Publication 8
Diffusion 8
Solution technologique d'encodage et d'envoi d'un avis de marché 9
Consultation et acquisition du cahier des charges 9
C. Gestion des informations de réponse aux avis de marché 9
Demande d'information 9
Réception et traitement des offres 10
E. Suggestions de fonctionnalités proposées par les personnes interviewées 11
Avis de marché public 11
Contenu des avis de marchés 11
Envoi d'un avis de marché 11
Modalité du Cahier spécial des charges 11
Paiement 11
Le téléchargement 11
Demande d'information sur le CSC 11
Forum en ligne 11
Accès limité 12
Remise et traitement des offres 12
Ouverture et réception des offres par le groupe de travail 12
Le site portail 12
Dé/Centralisation ? 12
Avantages 12
Désavantages 12
Informations Générales 13
Les QFP 13
Aide en ligne 13
Pour les administrations : 13
Pour les soumissionnaires : 13
Qui doit tenir ce rôle ? 13
Considérations générales 14
Sécurisation & gestion de l'information 14
Les craintes par rapport à Internet 14

Description de l'existant en matière de portail e-procurement **15**

A. France : SAOMAP (Service d'Appels d'Offres pour les Marchés Publics) 15
Fonctionnalités 15
Bénéfices 15
Mode d'emploi 15
Adresse internet 16
B. Irlande : the Irish Public Sector Procurement Portal 16
Fonctionnalités 16
Bénéfices 17
Mode d'emploi 17
Adresse internet 18
C. Espagne : Silice (Sistema de Información para la LIcitación y Contratación Electrónica) 18
Fonctionnalités 18
Bénéfices 19
Mode d'emploi 19
Adresse internet 19
D. USA : DoDBizOpps : Department of Defense solicitations 19
Fonctionnalités 20
Bénéfices 20
Mode d'emploi 21
Adresses internet 22

Revue des articles scientifiques sur l'E-government. 23

Conclusion 25

Les annexes au rapport : 26
Les Interviews 26
Les textes légaux 27
La législation belge 27
Les directives européennes 27
Les spécificités régionales 27
Les codes de secteurs d'activités 28
Les solutions technologiques 28
Critères d'analyse de sites gouvernementaux 28

Bibliographie 29
Sites d'information sur l'E-procurement 29
Sites Benchmark 29
Source textes juridiques : 29
Echelles d'évaluation de sites administratifs 29

Introduction

La convention passée entre la Région Wallonne et l'AWT a pour objet est une mission d'étude visant à soutenir la Région dans son projet de restructuration de l'ensemble de ses sites WEB. Ceci, en vue d'offrir aux utilisateurs un meilleur accès à l'information et de préparer les futurs sites s'intégrant dans le projet e-gouvernement.

Dans cette optique, l'AWT a souhaité partir d'un domaine d'application concret. C'est la problématique des marchés publics qui a été désignée comme tel par le Gouvernement Wallon, celle-ci concernant en effet de nombreuses entreprises.

Le travail confié à la CITA (Centre Interfacultaire de Technology Assessment) des FUNDP et au GRISH (Groupe de Recherche en Informatique et Sciences Humaines) de l'ULB, par l'AWT, dans le cadre de cette convention, concerne l'étude qualitative des besoins en matière de portail d'appels d'offres pour les marchés publics ainsi que l'analyse des initiatives existantes en la matière.

Ce travail s'est déroulé en deux étapes. Dans un premier temps, nous avons réalisé une description de sites portail d'e-governement existants ou en voie de création, ainsi qu'une synthèse de la littérature scientifique en matière de E-government . Dans un second temps, nous avons récolté, auprès du groupe de travail formé pour cette convention, des informations relatives au marchés publics. Ce groupe de travail était composé d'une douzaine de personnes ayant une maîtrise dans le domaine des marchés publics et était représentatif des différentes administrations de la Région Wallonne (MET, MRW, OIP).

Ces interviews[1] ont eu pour objectif l'investigation de la phase se situant entre le moment où l'appel d'offres est rédigé, accepté et prêt à la publication et celle où le marché est attribué. Les procédures internes n'ont pas été prises en compte dans cette description. Le but du travail étant de mettre à jour la procédure d'ensemble des éléments qui interviennent dans une procédure d'appel d'offres et de réaliser un schéma simplifié de l'articulation acteurs/ informations.

Ce rapport tente de répondre, dans un premier temps, aux questions relatives au contenu potentiel du portail « Marchés publics en Région Wallonne ». Il expose ensuite l'existant en matière de portail étrangers de l'e-procurement. La troisième section est quant à elle consacrée à la revue scientifique. Enfin, une conclusion ainsi que les annexes reprenant le détail des documents qui ont servi à notre travail terminent ce rapport.

[1] Le guide d'interview se trouve en annexe

Contenu potentiel direct ou indirect (hyperliens) du portail « Marchés publics en Région Wallonne »

A. Informations générales

Sur les marchés publics en Région Wallonne

Mettre en avant l'importance économique de ces marchés publics (MP) à travers des chiffres sur le volume monétaire que ceux-ci représentent dans la région est une information qui fait actuellement défaut. Ensuite une présentation brève des autorités les plus consommatrices de marchés publics permettrait de mieux cerner les domaines les plus actifs en matière de marchés publics. En plus de cette présentation, la création d'un lien vers le site de ces administrations ainsi qu'un lien vers les différents avis de marchés émis par celles-ci peut être un point d'entrée dans le portail adéquat.

Parmi ces acteurs, il y en a un qui reste souvent dans l'ombre. Il s'agit de la Commission Marchés publics de la Région Wallonne. Celle-ci pourrait avoir un rôle plus important avec l'arrivée d'Internet comme source d'informations. Cette suggestion a été émise par les personnes interviewées et est détaillée dans la partie consacrée à ces suggestions. Actuellement la Commission est chargée (A.G.W. 16/07/1998) :

1° d'émettre un avis, à la demande d'un membre du Gouvernement, d'une direction générale, de ses services ou d'un para-régional sur toute question non contentieuse en rapport avec l'application des dispositions légales et réglementaires régissant les marchés publics de travaux, de fournitures et de services;
2° de formuler des propositions en vue d'harmoniser au sein des services du Gouvernement les pratiques administratives et les diverses problématiques concrètes qui pourraient surgir dans les compétences régionales en matière de marchés publics, notamment l'impact socio-économique de ces marchés publics;
3° de coordonner les points de vue et les interventions des représentants du Gouvernement au sein de la Commission des marchés publics instituée auprès des Services du Premier Ministre, ci-après dénommée « la Commission fédérale ».

Sur la réglementation

La législation concernant les marchés publics est vaste et complexe. Il semblerait selon les spécialistes que le législateur a voulu prévoir tous les cas de figure. Par exemple, la constitution d'un avis de marché, d'un cahier spécial des charges ne peut se faire sans une relecture de la loi et de ses différents articles. Les acteurs sont dès lors partagés entre la précision de certains articles et l'interprétation que l'on peut faire d'autres articles. Certes, ce problème est plus du sort de la simplification administrative mais il est tout de même important de souligné le poids de cette législation.
Devant une telle complexité, il nous est difficile de vous fournir une version simplifiée ou lisible de ces textes. Nous avons mis l'ensemble de ces textes de lois en annexe.

Description brève du cadre juridique :
La réglementation en matière de marchés publics est une compétence fédérale.
La publicité faite sur les marchés est régie par des directives européennes.

La législation belge :

- La loi du 24 décembre 1993 est la loi de base sur les MP.
- L'A.R. 8 janvier 1996 est l'arrêté le plus complet. Il concerne surtout la publicité à faire sur les différents type de marchés (travaux, services, fournitures) et les différences suivant le mode de passation adopté : appel d'offre général, appel d'offre restreint, adjudication publique, procédure négociée avec/sans publicité.
- Loi du 26 septembre 1996 sur le cahier général des charges se concentre surtout sur l'exécution du marché et le respect du cahier des charges
- L'A.R. du 26 septembre 1996 donne en annexe le format du cahier général des charges.
- L'A.R. du 22 avril 2002 prend en compte les 12 formats standards d'avis de marchés publics issus d'une directive européenne. Elle prend en compte l'arrivé de nouveau moyen de communication tel Internet.

Les directives européennes
Les textes sont disponibles en annexe mais aussi sur le site http://simap.eu.int .

Un lien est également souhaitable avec le site du Ministère de la Justice qui met à jour la réglementation relative aux marchés publics, mais des descriptifs de ces textes et procédures devraient pouvoir être trouvés sur le site.

Concernant les QFP

Etant donné la complexité des MP, il semblerait intéressant de créer une base de données sur les MP et les cas particuliers de la législation mais nous y reviendront dans nos suggestions.

Informations sur l'e-procurement dans le secteur public

Différents groupes de travail ont mis sur pied des partenariats européens ou internationaux afin de faire partager leurs expériences aux différents états et administrations. C'est le cas de IDA (Interchange of Data between Administrations) qui rassemble, entre autre, les études de cas qui illustrent les meilleures pratiques en matière d'e-procurement et organise des rencontres d'experts nationaux travaillant dans ce champ. Voir http://europa.eu.int/ISPO/ida .

Deux autres groupes sont également à signaler. L'eCT (electronic Calls for Tenders) d'une part qui étudie les partenariats public – privé possibles afin de faciliter l'accès et l'utilisation des appels d'offres en matière de travaux publics. Voir http://ect.cstb.fr. SIMAP (Système d'Informations pour les Marchés Publics), d'autre part, qui « vise à contribuer à l'effectivité du Marché Unique en encourageant fournisseurs et entités adjudicatrices à adopter les meilleures pratiques et à utiliser les nouvelles technologies de l'information et du commerce électronique pour fournir toute l'information nécessaire à la meilleure rentabilité des marchés publics. »[2] Voir http://simap.eu.int.

[2] http://simap.eu.int/FR/pub/src/welcome.htm

B. Informations sur la gestion des avis de marché en Région Wallonne

Le texte qui suit est une description générale des étapes qui composent le processus d'avis de marché. Il reprend les tâches par lesquelles doivent passer les avis de marché. Chacune de ces tâches est réalisée par un acteur bien précis. Toutefois, les acteurs diffèrent en fonction des administrations concernées. Aussi, pour les procédures détaillées au cas par cas, nous vous renvoyons aux comptes-rendus des interviews en annexe.

En effet, la procédure est plus simple dans le cas des OIP qui ont une ligne hiérarchique réduite. De plus, dans certains cas, le montant des budgets ainsi que leur allocation sont votés préalablement, les marchés ne viennent donc plus qu'en application de ses programmes budgétaires et donc, la décision de les approuver ne vaut plus que sur la forme.

Rédaction

L'avis de marché et le cahier des charges sont rédigés par un agent traitant ou par le fonctionnaire dirigeant du service concerné. Ceux-ci peuvent ou doivent, cela dépend des services, demander l'aide du service juridique ou tout autre personne compétente afin de vérifier e fond et la forme du document d'un point de vue légal et/ou technique.

La rédaction de l'avis de marché peut être (ce sera le cas si la vérification par un juriste n'est pas obligatoire) précédée d'une demande d'autorisation d'ouverture de procédure. Dans ce cas, il suffit que le services concerné envoie le montant et l'objet du marché à la direction chargée de l'approuver.

L'échange de données en interne se fait par mail le plus souvent.

Vérification – Aval

Cette vérification peut être, nous venons de le dire, réalisée par un service juridique. L'aval par contre doit être obtenu d'un ou de plusieurs supérieurs ainsi que d'un inspecteur des finances (sauf pour les OIP qui ont une identité juridique propre). Pour chaque DG, il existe un arrêté de délégation qui définit la capacité de signature du directeur général en fonction du montant et du type de marché. Au-delà de ce montant, l'autorisation doit venir du ministre de tutelle voir du gouvernement.

Vous trouverez les textes de lois reprenant les délégations en annexe :

- Pour le MET : Promulgation le 14 octobre 1993
- Pour le MRW : Promulgation le 14 octobre 1993
- Pour le MET et le MRW, l'avis de l'inspecteur des finances est requis suivant les montants et le type de marchés : Promulgation le 17 juillet 1997
- Pour le FOREM : Promulgation le 2 mars 2000
- Pour l'ISSEP : Promulgation le 27 septembre 2000
- Pour la SWL : Promulgation le 13 décembre 2001

- La DGPL a un pouvoir de tutelle sur les pouvoirs locaux : Promulgation de le 14 octobre 1991

Ici aussi l'échange en interne se fait par mail et par courrier papier.

Publication

Les avis sont envoyés au bulletin des adjudications et au JOCE dans le cas d'un marché européen, soit directement par l'agent traitant, soit via l'envoi préalable à la D412 (la direction générale des services techniques qui centralise l'ensemble des avis pour le MET).

L'avis n'est publié que dans le cas d'une procédure ouverte, c'est-à-dire dans tout les cas sauf en procédure négociée sans publicité.

La publication des avis rectificatifs suit le même chemin que celle des avis de marché. La plupart du temps, ce sont les demandes faites par les soumissionnaires qui vont donner lieu à la rédaction de ces avis. Dans ce cas, la publicité à faire sur la modification est laissée à l'appréciation de l'agent traitant qui garde toujours le respect de l'égalité entre les soumissionnaires en tête. Dans d'autres cas, c'est la relecture, après publication au bulletin des adjudications qui entraînera la demande de rédaction d'un tel avis.

Les avis indicatifs préalable aux avis de marchés ainsi que les avis de marché passé ne sont à publier que dans le cas de marché européen.

L'envoi à la publication se fait par fax ou par courrier, ou par e-mail au niveau de publicité européenne.

Diffusion

Aucune diffusion n'est faite par le pouvoir adjudicateur hormis la publication officielle. Dans le cadre des marchés de travaux cependant, les fédérations d'entrepreneurs reprennent les avis publiés au bulletin pour les rediffuser via leur site ou leur propre publication.

S'il s'agit d'une procédure restreinte, le dossier de candidatures est dans un premier temps envoyé sur demande des soumissionnaires. La sélection qualitative est réalisée sur base du dossier de candidature par le service concerné et approuvée par sa hiérarchie directe ou par la hiérarchie de la direction générale dont le service dépend. Le CSC est envoyé aux candidats sélectionnés, les autres sont notifiés de leur non-sélection qui peut être motivée sur demande du candidat.

Il est bien sûr envisageable de créer des listes de diffusions suivant certains critères tels que le secteur d'activités, le montant, ou autres codes NUTS ou CPV. Pour se faire, les soumissionnaires devront s'inscrire au préalable sur le site portail.

Solution technologique d'encodage et d'envoi d'un avis de marché

Il existe actuellement deux solutions d'encodage d'avis en Belgique. L'une développée par CAP GEMINI pour le MET et l'autre JEPP1 pour la défense. La première est apparemment plus détaillée que la seconde et semble pouvoir s'adapter au MRW sans trop de difficultés. Pour ce qui est de la solution JEPP. Il semble qu'elle va être adoptée par le Bulletin des Adjudications (BDA) pour ces publications. De nos premières interview, il ressortait que l'unique avantage de publier les avis sur un portail RW provenait du délai publication existant au BDA (de l'ordre de 10 jours). En effet, d'un point de vue légal, c'est la date d'envoi qui prévaut et donc un envoi simultané vers un autre portail n'entrave pas le principe d'égalité entre les soumissionnaires et même les avantagent puisque le délai pour les remises de dossier courent eux aussi à partir de la date d'envoi. A partir du moment où le BDA opte pour la solution JEPP, il va de soi que le délai de 10 jours passera à 1 jour et donc le portail RW n'offre pas de réel avantage concernant la publication des avis de marché.
En ce qui concerne le choix entre le JEPP et la solution CAP GEMINI, la deuxième assure que les standards technologiques utilisés seront compatibles avec la première. Il semble aussi que pour le MET, il faudra acheter aussi la licence JEPP. Reste que pour le MRW et les OIP, le choix se fera entre l'une et/ou l'autre solution.
Donc, la publication des avis sur un site portail RW pourra se faire en parallèle si d'autres fonctionnalités y sont développées comme suit.
Concernant le JOCE, il permet l'envoi par e-mails des avis de marchés suivant un des 12 formats standards. Ces formulaires sont téléchargeables sous format WORD. La solution CAP GEMINI prévoit aussi ces formulaires standards.

Consultation et acquisition du cahier des charges

Comme nous l'avons déjà dit, le cahier des charges est demandé au service qui a émis l'avis (à la personne de contact inscrite comme telle dans l'avis de marché) ou bien à la D412 dans le cas du MET. Certains services envoie ce cahier par mail, c'est le cas principalement lorsqu'il ne fait que quelques pages ou dans le cas d'une procédure négociée sans publicité où le CSC n'est pas obligatoire. La plupart des services l'envoie par courrier papier.

Certains services ne diffusent pas l'entièreté du cahier des charges et proposent aux soumissionnaires de venir consulter la partie non publiée dans un lieu et à une date fixées.

Ce cahier est payant dans le cas du MET mais l'est très rarement dans les autres cas sauf quand celui-ci occasionne des frais important au service émetteur.

C. Gestion des informations de réponse aux avis de marché

Demande d'information

Toutes les personnes qui le souhaitent peuvent faire appel à la personne de contact indiquée dans le cahier des charges pour obtenir des renseignement sur un marché particulier. Ces demandes peuvent faire l'objet d'un avis rectificatif. Si les informations demandées sont importantes mais ne donne pas lieu à la rédaction d'un avis rectificatif, alors l'agent traitant se chargera de prévenir l'ensemble des soumissionnaires.

D'un point de vue légal, aucune information ne peut être publiée entre l'ouverture des offres et l'attribution du marché. La demande d'information dans cette période émane de l'adjudicateur pour des précisions sur le prix par exemple.

Pour les demandes d'ordre général, elles sont le plus souvent canalisées auprès des services compétents.

Les demandes peuvent se faire par tous les canaux d'informations. Il y est souvent répondu par le même canal. Sauf en cas de demande importante nécessitant une réponse officielle, celle-ci doit parvenir par courrier et le plus souvent signée par un supérieur.

Réception et traitement des offres

Les soumissionnaires sont appelés à remettre leur offre avant une certaine date limite. Date à laquelle l'on peut procéder à l'ouverture des offres. Les offres sont remises par courrier papier.

L'ouverture des offres est un acte officiel réalisé par un président de séance (le directeur général ou un juriste) et ses assesseurs.

C'est le service concerné qui dépouille les offres et procède à un classement motivé après avoir écarté d'une part les soumissionnaires ne répondant pas aux critères de sélection qualitative (ONSS, TVA, …) et d'autre part, ceux qui ne répondent pas aux critères indiqués dans le cahier des charges.

L'analyse des offres se fait en général en deux étapes. La première par l'agent traitant qui fait une première analyse sur les critères de sélection qualitative et sur les critères de choix du CSC. Cette analyse est soumise ensuite à un juriste ou à un comité d'analyse des offres qui fait un choix de l'offre la plus appropriée.

Ce choix doit être entériné par la hiérarchie de ce service ou par la direction dont il dépend. L'envoi de la décision aux entrepreneurs non sélectionnés et à ceux dont l'offre n'a pas été retenue est faite par courrier soit par l'agent traitant sous couvert de son supérieur, soit par la direction dont dépend le service concerné. Il en est de même pour la notification à l'entrepreneur qui emporte le marché. La motivation de l'attribution doit être demandée par le soumissionnaire, cette demande devra faire l'objet d'une réponse dans les quinze jours.

Dans certains cas, comme au MET par exemple, ce choix doit être avalisé par l'inspecteur des finances et par la direction des contentieux.

Il est important que les informations fournies par les soumissionnaires (attestation TVA, ONSS, bilans) puissent être attestée d'une manière ou d'une autre.
Idéalement, le système devrait générer les attestations lui-même grâce à un dialogue avec les bases de données existantes. Dès lors, il y aurait deux étapes la réception de l'offre et l'acceptation de l'offre (régulière/irrégulière).
Cette étape est cruciale en matière de simplification du processus. En effet, elle facilitera la tâche des soumissionnaires mais aussi des administrations. En effet, les soumissionnaires doivent souvent se balader d'une administration à une autre pour se procurer leur attestation. De plus, une fois la demande introduite la délivrance de l'attestation met, elle aussi, beaucoup de temps. L'agent traitant de son côté devra souvent vérifier que les documents sont bien complet et valable. Un système pouvant généré ce type de procédures de façon automatique serait une valeur ajoutée certaine.

E. Suggestions de fonctionnalités proposées par les personnes interviewées

Avis de marché public

Contenu des avis de marchés
Dans le contenu de l'avis de marché publié en ligne, il y a des informations essentielles que l'on ne peut omettre : l'identité du service qui va piloter le marché, la personne de contact, l'objet du marché, les critères de sélection s'ils sont indispensables, le type de procédure qui va être utilisé, la date de limitation de réception des offres, s'il s'agit d'un marché à lots, la date d'ouverture des offres si c'est un marché ouvert. Ces informations sont nécessaires pour que l'entrepreneur décide si oui ou non il va demander le cahier des charges. De plus, ce sont des informations qui sont déjà publiées au bulletin des adjudications, il ne s'agit donc pas de favoriser les utilisateurs de l'Internet.

Envoi d'un avis de marché

L'envoi de l'avis de marché au bulletin des adjudications et au JOCE devrait se faire en même temps que l'enregistrement de celui-ci en ligne de manière à ce qu'il apparaisse d'abord sur le site, ce qui garantirait l'attractivité du site. L'idéal serait que l'avis de marché puisse paraître sur le site le lendemain de l'envoi officiel au JOCE et/ou au Bulletin des Adjudications.

Modalité du Cahier spécial des charges

Paiement

Sous forme de fichier avec un paiement sécurisé préalable au téléchargement.

Le téléchargement

Le téléchargement en ligne du CSC pose un problème légal puisque le délai de 6 jours ne peut être dépassé entre le dépôt de la candidature et l'envoi du CSC donc il faut pouvoir faire la preuve de l'envoi du CSC. Cela marchera s'il y a un accusé de réception légal.

Un autre problème est la sécurisation de l'accès et du contenu du CSC. Dans le cas d'une procédure restreinte, seuls les candidats retenus doivent pouvoir avoir accès au CSC. Quand un CSC est envoyé, les soumissionnaires renvoient la partie formulaire originale complétée (vérifiable car pour certaines parties on voit qu'il y a eu copie). Il est impensable de pouvoir vérifier que chaque ligne est bien conforme à celle de l'original.

Demande d'information sur le CSC

Forum en ligne
On peut imaginer une séance de Q/R organisée (spécifiée dans le CSC). Lors de la séance les questions ont été répondues publiquement mais en plus on peut mettre en ligne l'ensemble du PV. Toutes questions avant remise des offres peuvent être postées avec la réponse sur un site. La publicité est faite avec les moyens dont on dispose. Cependant il faut respecter l'égalité des soumissionnaires dans chaque procédure de passation.
Il faut aussi assurer l'égalité de l'information papier et de celle électronique. Dès lors comme seul le FD est au courant de toutes ses infos, il est le plus à même de les mettre dans le

système. Une autre manière est d'imposer que les questions soient postées sur le site ainsi que les réponses en notant l'adresse du site dans le CSC ou l'avis de marché.

Accès limité
Les questions doivent émaner d'une personne intéressée par le marché et pas monsieur tout le monde. Pour ne pas déborder le FD. Donc il faut un filtre à l'entrée avant le FD. Si pas soumissionnaires, on revoit vers un glossaire de contact pour les rediriger ailleurs. Il faut éviter les dérives en demande d'information.

Remise et traitement des offres

Si la signature électronique est acceptée alors cela ne pose pas de problème de réception. Pour autant que le support papier soit encore accepté pour ne pas écarter les sociétés qui n'ont pas les possibilités techniques. Par contre, cela pose le problème de la confidentialité qui doit être respectée jusqu'à l'ouverture des offres et qui protège l'agent en charge des MP de toute tentative de corruption puisque le contenu des offres reste inconnu.

Ouverture et réception des offres par le groupe de travail

Un format électronique permettrait de facilité la tâche puisque actuellement, ils doivent demander un certain nombre d'exemplaire suivant le nombre de personne dans le groupe de travail. On pourrait imaginer un système où l'accès aux offres est limité aux membres du groupe de travail. Ce qui permettrait une authentification des personnes qui vont chercher l'offre et une preuve qu'elle a reçue l'offre. De plus cela permettrait de rappeler les règles d'usages vis-à-vis des offres.

Le site portail

Dé/Centralisation ?

Un bon moteur de recherche serait adéquat avec des clés de recherches bien définies avec indication d'une personne de contact pour le marché trouvé.

Tout ce qui est publication d'avis de marché devrait être centralisé sur un site unique à la RW.

Avantages

Dans le cas de petits marchés de services ou de fournitures, la diffusion en ligne permettrait de toucher aussi ceux qui ne lisent pas le Bulletin des Adjudications.

Désavantages

Le problème avec les petits marchés est que les petits fournisseurs, aptes à répondre à la demande, ne sont pas systématiquement branchés à l'internet.

Pour ce qui est du CSC comme il y en a beaucoup qu'ils sont en général très volumineux. Il serait mieux de les stocker sur des serveurs propres au MET et au MRW et dans les OIP.

Informations Générales

Les QFP

Les questions posées, qu'elles soient générales ou qu'elles concernent un marché particulier, devraient apparaître, ainsi que leurs réponses, sur le site. En lien direct avec le marché concerné s'il s'agit de demandes de précisions sur celui-ci.

Aide en ligne

Pour les administrations :

La création d'une permanence en ligne pour toutes questions précises et/ou délicates sur les MP. Celle-ci devrait être créée par la Commission RW Marchés Publics dirigée par Monsieur Georges Dereau. Donc on pourrait imaginer que ce soit un service ouvert exclusivement aux administrations et où la réponse est donnée par un juriste et est placée dans une base de donnée accessible à tous via un moteur de recherche efficace.

Pour les soumissionnaires :

Une aide à la rédaction des offres, à la lecture des avis, à ce que l'entreprise doit faire. Donc une aide en ligne soit par des pages d'information soit un forum en direct. Mais c'est délicat car la personne au niveau de la Région Wallonne qui s'occuperait de répondre aurait un rôle d'arbitre. Mais c'est essentiel en terme de développement économique mais il y a un problème déontologique. Il ne s'agira pas d'un conseil technique mais plutôt une aide qui donnerait le plus de chance à une entreprise d'être sélectionnée. Dans le but par exemple d'éviter qu'une offre soit rejetée pour irrégularité. C'est vraiment dommage d'éliminer des entreprises sur base de documents manquants.

Qui doit tenir ce rôle ?

L'émetteur de l'information devrait tenir ce rôle. En l'occurrence, la commission fédérale MP. Il s'agit d'un principe de base : que celui qui est l'émetteur de l'information est celui qui doit mettre à disposition le service le plus adéquat et l'information mise à jour sans quoi l'information n'a pas de valeur officielle d'un point de vue légal. Donc il faut monter au niveau du fédéral et même au niveau européen puisque les directives ont un poids de plus en plus important. Le problème avec la commission est qu'elle intervient dans l'exécution du marché. Or ici, on parle de la mise en œuvre du CSC et des avis, ce qui ajoute une grande complexité.

Dès lors, cela devrait être un service administratif proprement dit et de caractère multidisciplinaire. Ce service pourrait aider les entreprises à se positionner en terme de capacité financière et économique donc cela demande d'autres compétences.

Considérations générales

Sécurisation & gestion de l'information

Il est important de filtrer les soumissionnaires à l'entrée afin de ne pas être surchargé d'offres à analyser.

Il faut veiller, lors du passage à l'Internet, à toujours satisfaire au principe d'égalité du traitement des soumissionnaires. De plus, il y a un danger à l'échange d'information électronique, celui du court-circuitage de la hiérarchie.

Il faudra également penser à une procédure particulière pour les marchés qui ont une durée de plusieurs années.

Toutes les informations remises par les entrepreneurs doivent être marquées du sceau de la confidentialité, il est donc important de veiller à la sécurité des échanges d'informations par internet.

Les craintes par rapport à Internet

Une crainte par rapport à l'utilisation de l'Internet, serait d'avoir un système trop global ne tenant pas compte des spécificités des OIP (organismes d'intérêts publics). Il faut pouvoir travailler avec le niveau technologique du moins performant, c'est-à-dire tenir compte de l'équipement ou du non équipement des sociétés locales. La remise d'offre électronique ne serait pas possible par exemple, aujourd'hui, étant donné les moyens dont disposent les sociétés locales.

Pour l'instant les limitations légales mais aussi technologiques font que, actuellement, seul le travail d'envoi et de réception seraient doublés et peu simplifiés.

Description de l'existant en matière de portail e-procurement

A. France : SAOMAP (Service d'Appels d'Offres pour les Marchés Publics)

Fonctionnalités

« SAOMAP permet de consulter les Avis d'Appels Public à la Concurrence et de télécharger les Dossiers de Consultation des Entreprises pour les Marchés Publics du Ministère de l'Equipement (Administration Centrale et services déconcentrés : Directions Départementales de l'Equipement, Centres d'Etudes Techniques de l'Equipement).

SAOMAP permet également de télécharger gratuitement les Dossiers de Consultation des Entreprises (DCE), ou de commander les DCE sur CD-ROM. »[3]

Bénéfices

« Pour les entreprises, pouvoir disposer, sous forme électronique, des dossiers de consultation devrait leur permettre de réutiliser, sans avoir à les ressaisir, les documents constitutifs des DCE. Par exemple, les entreprises pourraient s'abstenir de digitaliser les plans papier et réutiliser directement, dans leurs logiciels de traitement, les fichiers électroniques contenant les plans. Pour l'administration, la mise à disposition des entreprises des DCE sur serveurs peut amener des économies conséquentes, ce qui va dans le sens de la maîtrise des dépenses publiques. »[4]

Mode d'emploi

Ce site propose la liste des appels d'offres nationaux en ligne, cette liste peut être consultée de différentes manières :

La recherche peut être réalisée par département, au départ de la page d'accueil, en cliquant sur le département souhaité, s'affiche alors la liste des appels d'offres pour ce département.

Il est également possible d'effectuer la recherche sur l'ensemble des appels d'offres nationaux au départ de mots clés (libres) ou de certains critères prédéfinis (maître d'ouvrage, procédure de passation, type de travaux, aire géographique). S'affiche alors la liste des appels d'offres correspondants aux critères sélectionnés ou reprenant le mot clé choisi.

Dans les deux cas, chaque appel d'offres tel que repris dans la liste est présenté de manière sommaire sur base des indications suivantes : le titre complet de l'appel d'offre, le numéro du département initiateur, le maître d'ouvrage (l'état, le conseil régional, la commune, …), le type d'appel d'offre (ouvert, négocié, restreint, …), le type de marché (fournitures et services, bâtiment, …) ainsi que les dates d'envoi et de clôture du marché.

[3] http://saomap.cstb.fr/
[4] http://saomap.cstb.fr/

Pour chaque appel d'offre, il est également possible de consulter l'avis d'appel public à la concurrence (en format PDF) ainsi que de télécharger le DCE ou de le commander par CD-ROM (envoi par la poste, le CD-ROM est gratuit).

Lorsque l'on télécharge le DCE, le nom ainsi que l'adresse e-mail de l'entreprise sont demandés afin d'être averti automatiquement des compléments ou modifications futurs apportés aux documents.

Ce site propose également une « boîte à outils » reprenant, d'une part, une rubrique « Utilitaires » qui permet de télécharger et d'utiliser gratuitement les utilitaires nécessaires à l'exploitation des fichiers électroniques composant le DCE : Acrobat Reader, Volo View Express, … D'autre part, une rubrique « foire aux questions » qui répond aux questions les plus fréquemment posées au sujet de SAOMAP. Enfin, la rubrique « liens utiles » qui propose d'autres sites concernant les marchés publics tels que « Le portail des marchés publics », « Le guichet des formulaires » (nécessaires pour répondre aux appels d'offres), … Ainsi qu'une série de sites connexes tels que le site « Service Public » : le portail d'accès à l'administration française et à l'information administrative ou encore le site LEGIFRANCE : les textes législatifs et réglementaires essentiels, …

Outre le service de recherche proprement dit, deux autres services sont offerts sur ce site :

- Un service d'Abonnement qui permet de s'inscrire afin de recevoir directement par courrier électronique les résumés des appels d'offres correspondants à des critères de sélection particuliers, ce service est gratuit.

- Un Forum dont l'objectif est de permettre aux utilisateurs « de faire des suggestions d'améliorations, d'échanger leurs points de vue sur le serveur et sur leurs pratiques professionnelles. »[5]

Enfin, une rubrique « A propos » donne des informations détaillées sur SAOMAP et, pour toute autre question, une adresse e-mail est proposée.

Adresse internet

http://saomap.cstb.fr/

B. Irlande : the Irish Public Sector Procurement Portal

Fonctionnalités

« Le portail d'appels d'offre du secteur public irlandais fournit un accès électronique à tous les appels d'offres du secteur public en Irlande publiés dans l'OJEC (Official Journal of the European Communities) et dans la presse nationale et locale ainsi qu'aux opportunités qui sont mises à disposition directement sur ce site. »[6]

[5] http://saomap.cstb.fr/
[6] http://europa.eu.int/ISPO/ida/

Bénéfices

« Actuellement, les dépenses annuelles du secteur publique des biens et services avoisinent les 8.8 milliards d'euros. L'éventail des travaux, fournitures et services est immense, il y a donc des opportunités pour un grand nombre d'entreprises et d'industries. C'est une erreur de croire que le secteur public préfère traiter avec les grandes compagnies. Souvent, en effet, les plus petites compagnies proposent un niveau de flexibilité, un service et un engagement qui est très attractif pour les acheteurs du secteur public. De plus, de faibles frais généraux signifient souvent que ces compagnie peuvent être très compétitives. Ce site permet à ces compagnies d'accéder plus facilement aux offres publics.

Pour les autorités en charge de l'attribution des projets, ce site propose un nouveau moyen (gratuit) pour la publication de leur exigences en matière d'achats. Il offre également l'opportunité d'élargir le réseau de fournisseurs potentiels. »[7]

« Ce portail offre des bénéfices aux acheteurs et aux fournisseurs non seulement en concentrant les achats sur un seul point de vente mais également en fournissant d'autres informations relatives aux appels d'offres publics. Il minimise les coûts de publication mais aussi la charge administrative associée aux processus papier traditionnel. »[8]

Mode d'emploi

Le site comprend cinq rubriques principales, très facile d'accès. Nous allons les présenter en détails les unes après les autres.

La première rubrique (Tenders) permet la consultation des appels d'offre. Dans la fenêtre de droite se trouve la liste de l'ensemble des appels d'offres remise à jour quotidiennement. La fenêtre de gauche propose quant à elle une recherche par catégorie ou par mots clés. Il est également possible de demander un affichage de la liste (dans la fenêtre de droite) par type d'annonces : les appels d'offres seulement, toutes les annonces, les contrats attribués, ...

La liste (résultats) affichée reprend pour chaque annonce : le titre complet, l'autorité en charge de l'attribution du projet, la date de clôture ainsi que la date de publication. Lorsque l'on sélectionne un appel d'offre, une fiche plus complète le concernant s'affiche à l'écran (dans la partie droite toujours). Cette fiche reprend les indications brèves suivantes : le titre, l'autorité en charge de l'attribution du projet, un court résumé, la date de remise des réponses, la date de publication de l'annonce ainsi que la date de clôture de l'appel et le type d'annonce ; suit une version complète de l'annonce ainsi qu'une liste de contact par e-mail pour toute question relative à cette annonce. Il est en effet possible de contacter par mail l'autorité concernée pour des questions techniques, administratives ou générales.

Deux lien permettent enfin, d'une part, de télécharger les documents relatifs à cette annonce (s'ils existent et si l'utilisateur s'est enregistré au préalable) et d'autre part, d'envoyer cette annonce par mail à soi-même ou à un tiers.

La rubrique « First Time User » reprend une liste de conseils et d'explication à l'usage des utilisateurs qui découvrent le site. Tandis que la rubrique « Awarding authority » est composées de différentes sous-rubriques destinées aux autorités publiques qui souhaitent

[7] http://www.e-tenders.gov.ie/
[8] http://europa.eu.int/ISPO/ida/

publier une annonce sur le site, qu'il s'agisse d'une autorité qui n'a pas encore publié sur le site ou les « habitués ».

La rubrique « FAQs, information, links » répond aux questions les plus fréquemment posées, propose des informations concernant le site (introduction, buts, contenu, …) ainsi que des liens vers le site du SIMAP et de l'European Union Online. Un lien permet également de contacter l'administrateur du site soit par formulaire online soit par téléphone (le numéro d'appel étant indiqué sur le formulaire).

La rubrique « About this site » reprend les mêmes informations que la rubrique précédente.

Hormis ces rubrique principales, la barre d'état située dans le haut de la page propose également certaines fonctionnalités. Trois d'entre elles sont déjà traitées dans les rubriques ci-dessus, il s'agit de la consultation des annonces, des informations concernant les autorités qui souhaitent publier une annonce et de l'aide concrétisée à travers les rubriques « FAQs … » et « About this site ».

La quatrième fonctionnalité : « Public User » permet aux utilisateurs du site de s'enregistrer. L'enregistrement n'est pas nécessaire pour l'utilisation du site et donc l'accès aux appels d'offres publiés en ligne. Les utilisateurs ne doivent s'enregistrer que s'ils désirent télécharger des documents relatifs aux appels d'offre. Une copie de l'enregistrement est alors conservée par l'autorité qui a émis l'appel d'offre téléchargé de manière à pouvoir informé les utilisateurs concernés des éventuels modifications ou ajouts apportés aux documents.

Adresse internet

http://www.e-tenders.gov.ie/

C. Espagne : Silice (Sistema de Información para la LIcitación y Contratación Electrónica)

Fonctionnalités

« SILICE est une spécification produite dans le cadre de la promotion et l'adoption de l'e-procurement dans l'administration espagnole que doivent suivre les outils commerciaux utilisés pour la mise en ligne des processus d'appel d'offres.

SILICE couvre l'entièreté du processus de mise en ligne des appels d'offres, il inclut l'ensemble des différentes étapes telles que la préparation de l'offre, la publication, la soumission électronique, l'ouverture, le paiement, …

SILICE aborde tant les problèmes de sécurité que les problèmes techniques et fonctionnels, il prévoit donc l'utilisation de la signature électronique.

Le ministère de l'administration publique est le propriétaire de la spécification cependant, les outils de mise en ligne des appels d'offre sont fournis par les acteurs du marché. Jusqu'à présent, il existe un outil « PLYCA » offert par ICON Medialab, deux autres sont attendus prochainement. »[9]

[9] http://europa.eu.int/ISPO/ida/

Bénéfices

Mode d'emploi

« Les différents processus d'appels d'offre sont pris en considération : procédures négociées, ouvertes ou restreintes.

L'ensemble du processus est électronique mais il permet aussi d'introduire ou de récolter de l'information sur support papier à toutes les étapes de la procédure.

Le système aborde également l'usage de l'enregistrement des soumissionnaires, l'intégration d'un support workflow suivant chaque étape du processus ainsi que la codification des entités contractantes. »[10]

Les outils dont il est fait mention plus haut sont des logiciels qui doivent être installés auprès de tous les acteurs concernés par la procédure d'appel d'offres. Ce logiciel propose des fenêtres standards de récolte de données qui doivent être remplies par les utilisateurs. (Il s'agit de logiciele s'apparentant à ceux qui sont utilisés par les clients d'une banque et qui souhaitent réaliser leurs opérations depuis leur domicile.)

Adresse internet

http://www.map.es/csi/silice.htm

Ce site est une présentation du projet SILICE, il ne s'agit pas d'un portail permettant la mise en ligne et la réponse en ligne à des appels d'offre publics. Le premier outil commercial disponible actuellement a permis de lancé un projet pilot en 2001 dans les Iles Canaries. Le système complet de procédures de mise en ligne d'appels d'offres devrait être opérationnel cette année dans les Iles Canaries.

D. USA : DoDBizOpps : Department of Defense solicitations

Différentes initiatives en matière de e-procurement ont été mises au point aux USA. Une architecture commune a été mise en place à travers laquelle tous les services de l'e-gouvernement peuvent interagir.

Les trois principales initiatives sont les suivantes :

FedBizOpps (Federal business opportunities) : il s'agit du point d'entrée unique pour l'enregistrement ou la consultation de tous les appels d'offres fédéraux de plus de 25,000 $. Il permet aux administrations de publier directement leurs appels d'offres sur le site et aux fournisseurs potentiels de rechercher, suivre et retrouver ces mêmes appels d'offre. L'efficacité de ce site est garantie par un échange de données plus facile entre le site et le système d'appels d'offres de chaque agence.

DodBusOpps (Department of Defense business opportunities) : ce site est similaire au précédent à ceci près qu'il ne concerne que les appels d'offres émanent du ministère de la défense, sans limite inférieure de budget.

[10] http://europa.eu.int/ISPO/ida/

CCR (Central Contractor Registration) : ce site permet aux fournisseurs potentiels de s'enregistrer s'ils veulent obtenir un contrat concernant le ministère de la défense. Les informations introduites sont directement partagées avec l'agence fédérale des finances afin de faciliter les paiements grâce aux transferts de fonds électroniques.

Fonctionnalités

Le site dodbusopps.com permet aux acheteurs publics et aux fournisseurs potentiels de se rencontrer sur le marché des offres publiques du ministère de la défense.

Les offres présentées sur ce site proviennent de différents départements :

- US Army
- US Air Force
- Defense Logistics Agency
- US Navy
- …

Le processus d'e-procurement est complet et se compose des étapes suivantes :

La demande faite par un des bureaux publics est identifiée (1) et reçue par le bureau de gestion des ressources. Celui-ci s'assure que des fonds sont bien disponibles et les alloue au contrat (2). La demande est publiée en ligne (3), les fournisseurs potentiels peuvent donc la consulter et y répondre (4). Une fois les différentes réponses reçues, la sélection est effectuée et le contrat est attribué (5). Le fournisseur remplit son contrat (6) et le paiement est effectué (7).

S'ils veulent se voir attribuer un contrat, les fournisseurs doivent d'abord s'inscrire en ligne sur le site CCR (Central Contractor Registration).

Et s'ils veulent pouvoir y répondre, ils doivent disposer des interfaces adéquates. Celles-ci sont disponibles en ligne via certains sites qui proposent des plate-forme complètes, pour les entreprises qui n'en disposeraient pas encore.

Bénéfices

Pour les fournisseurs potentiels :

- Augmentation de la visibilité des opportunités
- Un meilleur accès à de l'information utile pour décider d'offrir ou non
- Un temps de réponse réduit de manière significative

Pour le Département de la Défense :

- Plus de vendeurs potentiels et donc plus d'offres compétitives
- Des délais d'approvisionnement plus courts

- Une réduction des coûts de publication des offres
- Une plus grande visibilité des sites des agences qui émettent les appels d'offre
- La conservation d'un degré de liberté au niveau de l'agence
- Plus de commerce électronique et moins d'opérations « papier »

Mode d'emploi

Le site se compose d'un menu à gauche, d'une page d'accueil sur la droite et d'une barre de lien en haut de page. Le menu de gauche ainsi que la barre de liens restent affichés lorsqu'on se déplace à travers le site.

Le menu propose tout d'abord une recherche rapide par mot libre à introduire. Cette recherche peut se faire sur le site complet ou sur certaines sections seulement, à choisir parmi une liste restreinte.

Le menu se compose ensuite de 4 sections :

La première concerne la recherche d'appels d'offres (rapide ou avancée). La recherche rapide s'effectue grâce au moteur de recherche ci-dessus tandis que la recherche avancée permet de préciser les résultats souhaités par une série de critères tels que l'agence d'où provient l'offre, la date d'émission, etc.

La seconde section reprend les fonctionnalités particulières proposées par le site comme la rubrique « mes favoris » qui permet aux fournisseurs potentiels d'enregistrer leurs critères de recherche afin de reproduire la même recherche chaque fois qu'ils viennent sur le site, elle leur permet également d'enregistrer les offres qui les intéressent afin d'en conserver la liste pour une seule consultation en fin de visite. La rubrique suivante « auto-notification des appels d'offre » explique la démarche à suivre afin de recevoir directement par e-mail les offres qui correspondent aux critères du fournisseur. La dernière rubrique « version sans fil » explique comment il est possible de consulter les offres lorsque l'on n'est pas au bureau grâce à un palm pilot.

La troisième section propose une liste de liens comme la rubrique CCR où l'on explique comment y inscrire son entreprise. Les autres rubriques sont principalement des liens vers d'autres sites reliés comme le site fedbizopps.

Enfin, la dernière section « Rechercher de l'information sur… » propose de l'information sur les différents codes et systèmes de classification utilisés.

La page d'accueil quant à elle est constituée de 5 sections : « Mission », « Getting started », « Outreach », « About us », « DoD Procurement Processes ».

La première « Mission » reprend les trois principaux objectifs de ce site, à savoir aider les fournisseurs potentiels à trouver des opportunités de vente, aider ces mêmes fournisseurs à démarrer le processus de réponse à un appel d'offre en ligne et enfin, leur apprendre à vendre au gouvernement fédéral.

La seconde section « Getting Started » (premiers pas) explique aux nouveaux arrivants la marche à suivre pour utiliser ce site de la manière la plus optimale. Ainsi peuvent-ils savoir ce

qu'il est possible de faire avec Dodbusopps et comment il est possible d'y arriver : comment réaliser une recherche rapide ou avancée ? comment être averti par mail d'une nouvelle offre correspondant à leurs critères ? comment rechercher les codes correspondants aux produits offerts ? comment pointer les offres intéressantes et y revenir plus tard, afin de pouvoir continuer à visiter le site ? … Cette section propose également des liens vers, d'une part, différents sites liés à l'e-government, d'autre part, des sites permettant de télécharger des outils informatiques nécessaires au traitement de certaines offre, un lien enfin vers les sites des différents départements et agences ayant rédiger les offres et sur lesquels les fournisseurs potentiels doivent remettre leurs propositions.

La section suivante « Outreach » (en savoir plus) met à disposition différents documents ou d'autres matériels susceptibles d'aider les fournisseurs potentiels à obtenir leur marché.

La quatrième rubrique « About us » (A propos du site) répond aux questions telles que « Qui a développé le site ? », « Pourquoi a-t-il été développé ? », « Comment fonctionne-t-il ? », …

La dernière rubrique, enfin, retrace le processus complet de mise en ligne et de réponse à des appels d'offres. Il s'agit du processus que nous avons déjà résumé au point 4.1. ci-dessus.

Pour terminer, la barre de lien qui reste affichée en haut de la page propose les liens suivants : l'accueil, le plan du site, les outils internet (offerts pour une meilleure navigation sur ce site), un feedback (qui permet à l'utilisateur d'envoyer ses commentaires ou ses questions par mails) et la page des questions les plus fréquemment posées.

Adresses internet

http://www.dodbusopps.com

Revue des articles scientifiques sur l'E-government.

Les articles en la matière ne sont pas encore très répandu. Cependant, il en sort tout de même quelques réflexions intéressantes.

Un premier article de Huang & Chao (2001), nous donne une méthode d'évaluation de site adaptée de celle de Nielsen au administration publique. Elle pourra servir pour le benchmarking mais aussi comme liste de critères d'évaluation du site portail. L'auteur se pose aussi une série de questions fondamentales :

- Pourquoi avons-nous besoin du site ?
- Avec qui devra-t-il communiquer ?
- Qu'est-ce que le visiteur peut « reprendre » avec lui ?
- Quelles sont les informations et données de valeurs que l'on peut communiquer via le site ?

De ces questions fondamentales découlent d'autres plus précises. Tout d'abord, comme il s'agit d'un site portail cela pose directement le problème de centralisation de l'information.
S'il y a centralisation, il y a nécessairement standardisation de l'édition de l'information. S'il y a décentralisation, comment uniformisé l'édition de l'information. (ex. : uniformité pour un certain type d'information standard commune à tout type d'offre et toute information spécifique en fichier attaché).
De plus, il faudra se poser la question du niveau d'accès à l'information. Cet accès devra être clairement distingué entre le citoyen/entreprise et le fonctionnaire.

Il existe un groupe de recherche (CyPRG[11]) dont le centre d'intérêt est le développement des sites Internet dans les administrations publiques, plus précisément ils tentent de mesurer et d'expliquer « l'ouverture » de chaque ministère. Cette « ouverture » dépend de deux caractéristiques la transparence et l'interactivité. Pour chacune de ces caractéristiques, ils ont développé une série de critères permettant de mesurer le degré de transparence et d'interactivité.
La transparence concerne la disponibilité de l'information nécessaire pour naviguer à travers un système social à grande échelle. Les cinq critères déterminent la profondeur d'accès et la profondeur de la connaissance des processus que l'agence est prête à révéler.
Il s'agit :

- *Du test d'appartenance* qui vise à déterminer le degré d'implication du ministère dans son site ;
- *Du contact* permettant au visiteur de contacter des individus ou des départements du ministère ;
- *De l'information opérationnelle et organisationnelle* a pour but d'évaluer le degré de communication concernant les processus, les procédures propres aux activités du ministère mais aussi la façon dont elle communique ses objectifs et sa vision.
- *Conséquences pour le citoyen* : la façon dont le ministère exploite le site pour y exposer des lois, des décrets mais aussi les formulaires à disposition du citoyen ;
- *L'actualisation de l'information* évalue tout simplement l'actualisation de l'information .

[11] Cyberspace Policy Research Group : www.cyprg.arizona.edu

L'interactivité est une mesure de la convivialité ou encore du degré de feedback immédiat. Au plus le site sera interactif sur les quatre premiers critères de la transparence, au plus le ministère démontrera sa volonté de convivialité pour le citoyen et de vitesse de communication entre le ministère et le citoyen.

- *L'appartenance* regarde si le ministère permet un contact facile avec le citoyen ;
- *Atteignable* se préoccupe de l'existence d'une boîte de dialogue ou de la disponibilité de l'adresse e-mail de hauts fonctionnaires ou du ministre ;
- *Information opérationnelle et organisationnelle* évalue la rapidité de navigation à travers la structure organisationnelle. Plus précisément on parlera de la diffusion technologique à travers le ministère.
- *Réponse* évalue le degré de manipulation de données par le citoyen.

Bien sûr, le degré d'ouverture des sites publics à travers le monde n'est pas vraiment l'information qui nous intéresse à proprement parlé. Cependant, reliés aux objectifs d'achats de chaque ministère, ces critères de transparence et d'interactivité permettent une première ébauche de l'architecture du site portail. Plusieurs structures types sont proposées par le groupe de recherche. Celles-ci dépendent de trois stratégies.

- « Social Beta Test » : il s'agit de tester l'application en situation réelle avec un feedback de la part des utilisateurs ;
- « Firewalls » dont le but est d'éviter les dommages causés par différents types d'intrusions.
- « Leak-backs » ont pour but de synchroniser lentement les opérations internes de l'organisation et Internet

Nous avançons que dans notre cas, que les ministères devront combiner ces stratégies de différentes manières suivant le type d'information qu'elle décide de mettre en ligne.
Par exemple, on pourrait séparer l'information de la manière suivante :

- Accès complet pour
  - Guide de la démarche à suivre pour répondre à un appel d'offre ;
  - L'inscription en tant que fournisseur dans la base de données du ministère ;
  - Description de l'appel d'offre de manière succincte.
- Accès protégé à un profil individuel permettant
  - De consulter les informations complètes concernant les appels d'offres ;
  - L'envoi protégé de fichier au ministère concernés

L'interactivité est minimale dans ce cas puisqu'elle n'intervient que lors de l'inscription de l'entreprise. Ensuite, il ne s'agit que de poster des fichiers sur un site protégé où seul l'accès est contrôlé.

Conclusion

Le contexte actuel en matière de marchés publics est assez mouvementé. En effet, nous sommes dans une période où les initiatives sont prises à tous les niveaux de pouvoir de la D412 jusqu'au gouvernement fédéral. Cela ne facilite pas la tâche et l'on comprend mieux l'attitude attentiste adoptée par la cellule wal-on-line actuellement. De ce fait, il serait dommage d'investir dans des solutions coûteuses qui sont déjà en développement à d'autre niveau de pouvoir. Bien sûr, il faut s'assurer de ces synergies. Pour se faire, un groupe de travail s'est constitué rassemblant l'ensemble des acteurs de la Belgique en matière d'E-government. Pour l'instant, la tâche de ce groupe de travail est d'établir une taxonomie commune pour les sites publiques. En somme, il s'agit de définir l'ensemble des événements de vie pertinents pour chaque activité (« Je crée mon entreprise », « Je veux répondre à un appel d'offres »). En ce qui concerne les MP, l'initiative JEPP existe au niveau fédéral et semble conditionner les initiatives au niveau wallon dans la mesure où celle-ci peut convenir aux spécificités wallonnes.

Bien sûr même si cela conditionne les investissements en développement technologiques. Il reste qu'un portail marchés publics pour la région wallonne peut avoir une réelle valeur ajoutée pour les soumissionnaires mais aussi pour les administrations. Pensons au développement d'une base de données avec des réponses spécifiques concernant la législation, ou encore le téléchargement en ligne des cahiers spéciales des charges ou encore le contrôle des accès à l'information contenue dans les offres. Cependant, ces fonctionnalités sont conditionnées par d'autres aspects technologiques tels qu'un accès sécurisé, la signature électronique ou encore le recommandé électronique.

Ensuite, il ne faut pas oublier la complexité de la législation en la matière. Il faudra en tenir compte dans le développement des fonctionnalités.

Enfin, il reste que tous les acteurs des MP n'avancent pas à la même vitesse dans l'adoption de nouvelles technologies. En effet, certaines PME ne sont pas dotées de ces technologies et le principe d'égalité des soumissionnaires doit être respecté. Dès lors, dans un premier temps, le travail risque fort d'être doublé pour les agents traitants.

Les annexes au rapport :

Les Interviews

1. Le Guide d'interview
2. Mireille Francotte MET :
    - Compte-rendu
    - Schéma explicatif
3. Dany Charlier MRW – DG Communication:
    - Compte-rendu
4. Carine Vreux MRW – DGRE
    - Compte-rendu
    - Exemple d'avis de marché avant la prise en compte de la législation de façon complète
    - Exemple d'avis de marché après prise en compte de la législation
5. Yves Chaufourreaux – SWL
    - Compte-rendu
6. Dominique Vaes – FOREM
    - Compte-rendu
    - Exemple de critère de sélection qualitative
7. Vincent Mignolet – MET
    - Compte-rendu
8. Jean-Pierre Kinnaert – DGPL
    - Compte-rendu
9. Christophe Rizzo – AWIPH
    - Compte-rendu
10. Lionel Descamps – ISSEP
    - Compte-rendu

Les textes légaux

La législation belge

- La loi du 24 décembre 1993 est la loi de base sur les MP.
- L'A.R. 8 janvier 1996 est l'arrêté le plus complet. Il concerne surtout la publicité à faire sur les différents type de marchés (travaux, services, fournitures) et les différences suivant le mode de passation adopté : appel d'offre général, appel d'offre restreint, adjudication publique, procédure négociée avec/sans publicité.
- Loi du 26 septembre 1996 sur le cahier général des charges se concentre surtout sur l'exécution du marché et le respect du cahier des charges
- L'A.R. du 26 septembre 1996 donne en annexe le format du cahier général des charges.
- L'A.R. du 22 avril 2002 prend en compte les 12 formats standards d'avis de marchés publics issus d'une directive européenne. Elle prend en compte l'arrivé de nouveau moyen de communication tel Internet.

Les directives européennes

- Brochure explicative
- Spécificité par type de marché
    i. Travaux
    ii. Services
    iii. Fournitures

Les spécificités régionales

- Les délégations
    i. Pour le MET : Promulgation le 14 octobre 1993
    ii. Pour le MRW : Promulgation le 14 octobre 1993
    iii. Pour le MET et le MRW, l'avis de l'inspecteur des finances est requis suivant les montants et le type de marchés : Promulgation le 17 juillet 1997
    iv. Pour le FOREM : Promulgation le 2 mars 2000
    v. Pour l'ISSEP : Promulgation le 27 septembre 2000
    vi. Pour la SWL : Promulgation le 13 décembre 2001
    vii. La DGPL a un pouvoir de tutelle sur les pouvoirs locaux : Promulgation de le 14 octobre 1991
- La Commission Marchés Publics Région Wallonne

- La sélection qualitative

Les codes de secteurs d'activités

11. Les codes NUTS
12. Autres codes (CPV, NACE)

Les solutions technologiques

13. Le JEPP
14. La solution d'encodage CAP GEMINI – MET
15. Les critères de recherches pour un site Marchés Publics

Critères d'analyse de sites gouvernementaux

16. Echelle d'évaluation de site web de Huang & Chao (adaptation échelle de Nielsen)
17. Echelle de mesure de l'ouverture des sites publics

Bibliographie

Sites d'information sur l'E-procurement

http://simap.eu.int
http://simap.eu.int/FR/pub/src/welcome.htm
http://europa.eu.int/ISPO/ida
http://ect.cstb.fr

Sites Benchmark

http://saomap.cstb.fr/
http://www.e-tenders.gov.ie/
http://www.map.es/csi/silice.htm
http://www.dodbusopps.com
http://www.cyprg.arizona.edu

Source textes juridiques :

http://wallex.wallonie.be
http://194.7.188.126/justice/index_fr.htm

Echelles d'évaluation de sites administratifs

Huang C.J. & Chao M-H (2001). Managing WWW in public administration: Uses and Misuses. *Government Information Quarterly,* 18 pp. 357-373.

La Porte T., de Jong M. and Demchak C.C. (1999). Public Organizations on the World Wide Web : Empirical Correlates of Administrative Openness. *Submitted to Administration and Society.*